

Área de Soporte

P R E S E N T A

Manual de usuario

Página de acceso a clientes

Seres de México

ÍNDICE

Autenticación de cliente

Para ingresar a la página de autenticación de SERES de México, se debe ingresar a la siguiente dirección.

Esta pantalla contiene un apartado de autenticación para los clientes registrados la cual se muestra en la parte superior izquierda marcada en el recuadro rojo. **Figura 1.**

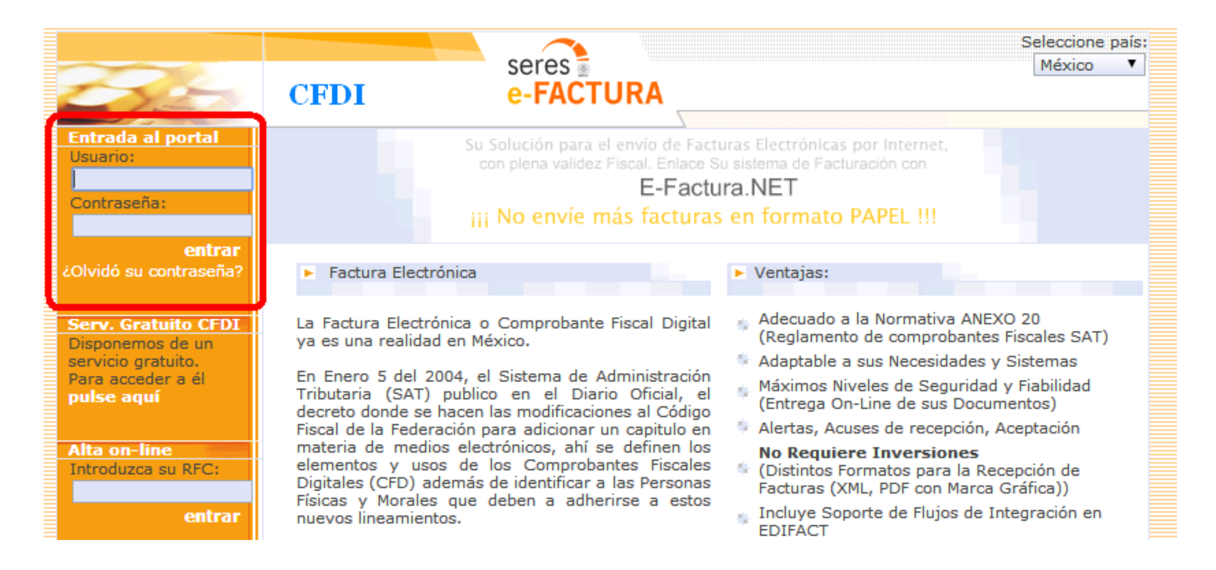


Figura 1. Autenticación del cliente

Para poder ingresar a la información personal debes ingresar el usuario, contraseña y oprimir la opción “entrar”. **Figura 2.**



Figura 2. Apartado de autenticación de cliente

Error de acceso a cliente

En caso de haber ingresado el usuario o la contraseña erróneamente, te aparecerá un mensaje de alerta. Oprimir cerrar **Figura 3.**

Observaciones:

- El sistema pedirá un cambio de contraseña cada 30 días después de haber proporcionado la contraseña, esto es un requerimiento que impuso el SAT, a nosotros como PAC.
- El usuario se bloqueará al tercer intento fallido.

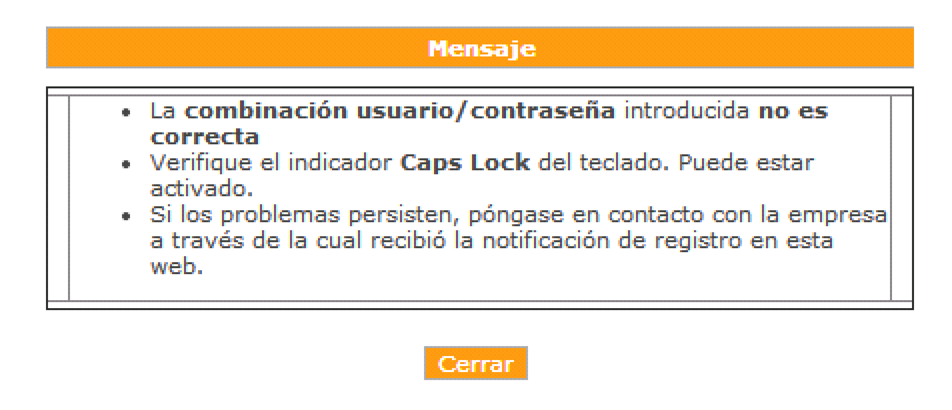


Figura 3. Mensaje de alerta de usuario o contraseña no es correcto.

Automáticamente se limpiaran los recuadros para poder ingresar nuevamente el usuario, contraseña y se anexara una imagen con caracteres los cuales se deberá ingresar también en la parte de abajo. **Figura 4.**



Figura 4. Autenticación con imagen de caracteres.

Olvidaste tu Contraseña

En caso de que se haya **olvidado la contraseña** ó aparezca el mensaje de **cuenta bloqueada**, se deberá oprimir el enlace "**¿Olvido su contraseña?"** que está ubicada en la parte inferior del apartado de autenticación. Como se muestra en la **Figura 5**.

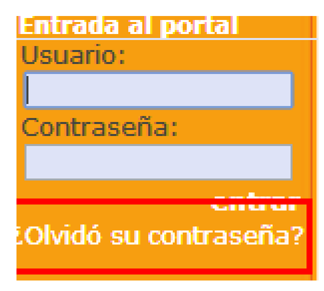


Figura 5. Opción **"¿Olvido su contraseña?"**

Enseguida aparecerá la siguiente pantalla. **Figura 6.** La cual se deberá ingresar Usuario de acceso; Después de ingresar correctamente el usuario se debe oprimir la opción "aceptar"

- Si es cliente de la empresa, el usuario es el **RFC** en letras mayúsculas, sin guiones y sin espacios.
- Si es empleado de la empresa, el usuario es **CT.RFC** en letras mayúsculas, sin guiones y sin espacios.
- Si es cliente de nosotros en entorno gratuito, el usuario es **usr.RFC** (**usr** en minúsculas) el RFC en letras mayúsculas, sin guiones y sin espacios.

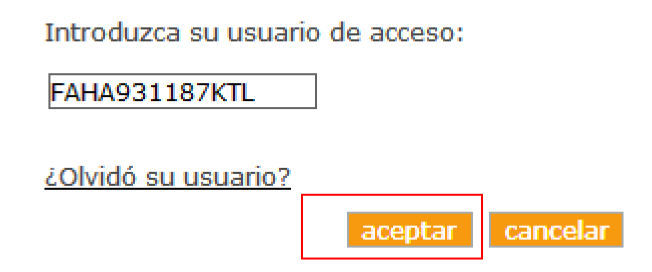


Figura 6. Validación de usuario de acceso.

Pregunta secreta

En caso de ingresar correctamente el usuario de acceso, Se mostrará una interfaz con la pregunta secreta que se lleno cuando se realizó el primer registro de cliente. **Figura 7.**

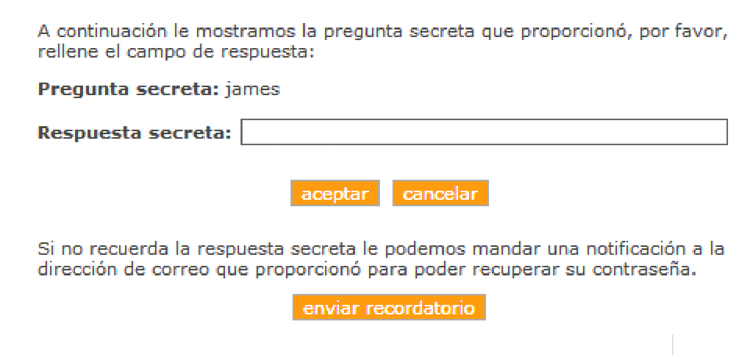


Figura 7. Pantalla de pregunta secreta.

Si se responde correctamente la pregunta, se mostrara una pantalla la cual permitirá configurar nuevamente la contraseña y tener acceso a tus datos personales. **Ver figura 8.**

- **La contraseña tiene que tener letras mayúsculas, signo de puntuación, números y tienen que ser al menos 8 caracteres.**
- Si necesita cambiar la respuesta de su pregunta secreta, también le da la opción para realizar el cambio.

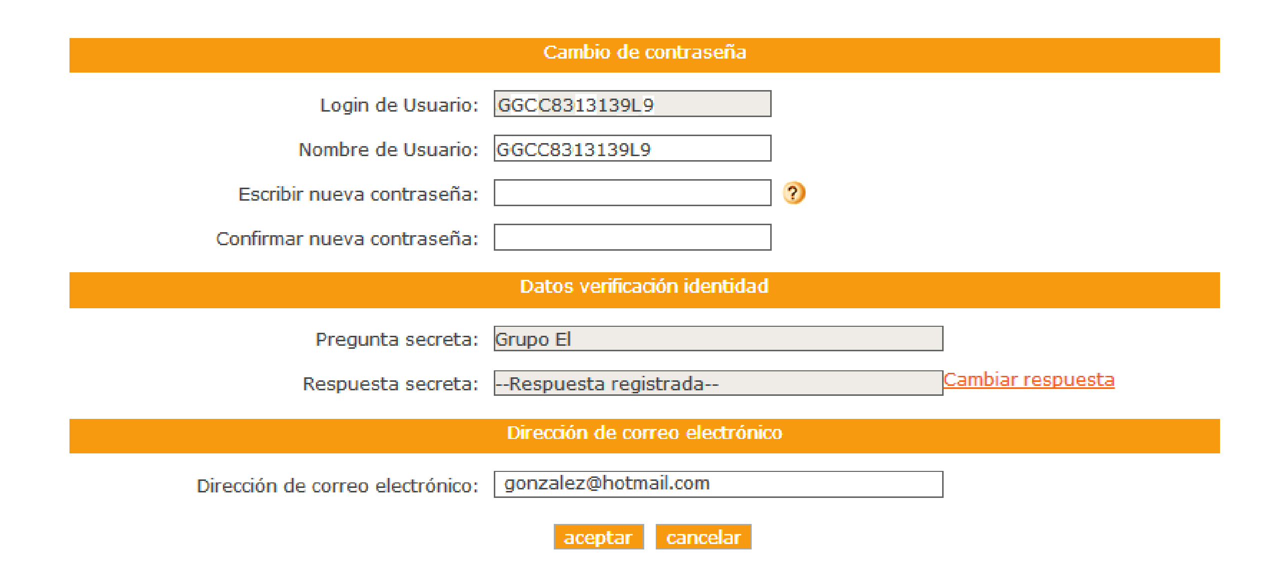


Figura 8. Pantalla Formulario de cambio de contraseña

Olvidaste el usuario

Si fue el usuario que se ha olvidado, se deberá oprimir el link "¿Olvidó su usuario?". **Figura 9.**

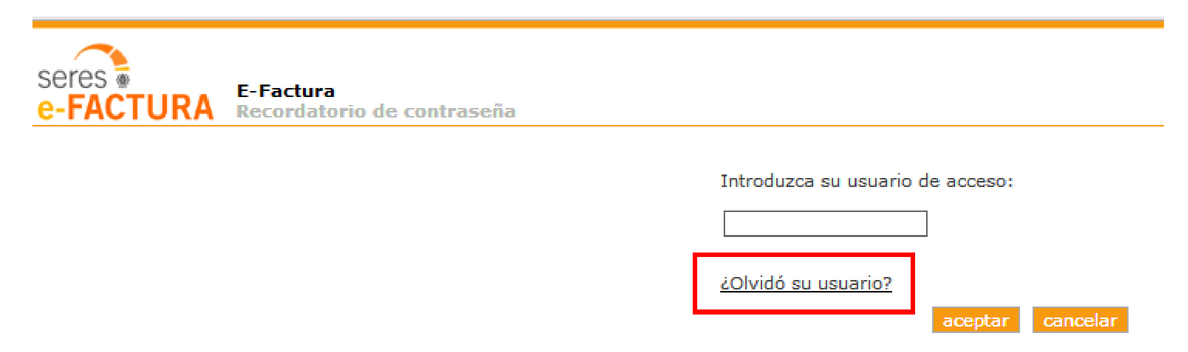


Figura 9. Opción "¿Olvidó su usuario?".

Enseguida aparecerá un apartado de información para ponerse en contacto directo con el área de soporte de Seres de México. **Figura 10**.

- Debe contar con su RFC a la mano, para que se le pueda dar un mejor servicio.

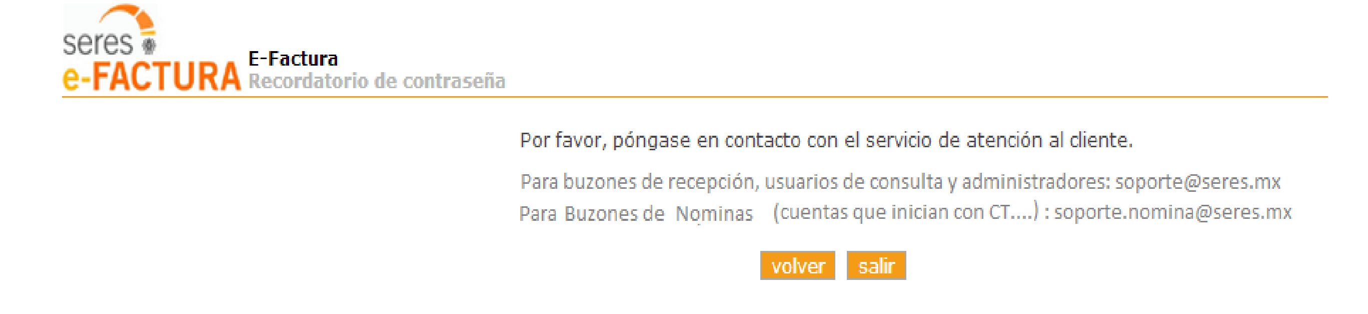


Figura 10. Apartado informativo.

Olvide mi pregunta secreta

Si no recuerdas la pregunta secreta, entonces se deberá oprimir la opción enviar recordatorio. **Figura 11.**

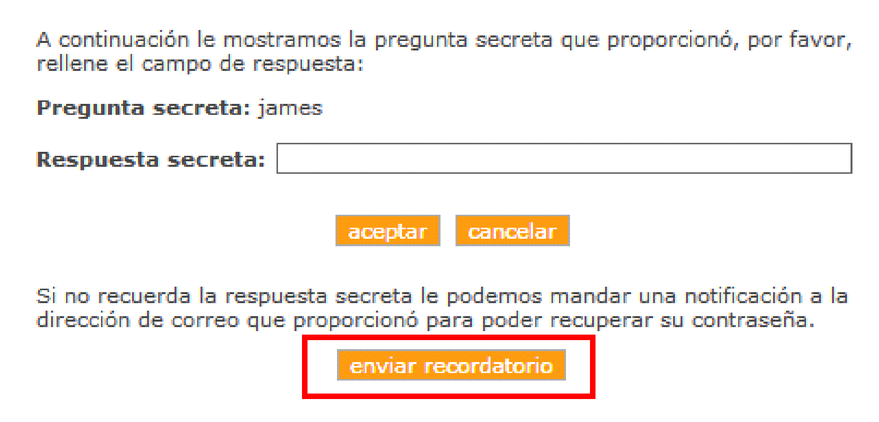


Figura 11. Opción “Enviar recordatorio”.

Este recordatorio es una notificación que llega al correo electrónico dado de alta para el buzón de recepción de facturas del empleado.

La notificación llegara de 3 a 5 minutos a l correo electrónico que esta dado de alta, dentro de este correo viene un enlace el cual se deberá oprimir y enseguida le dará acceso al portal de seres donde deberá ingresar una nueva contraseña. **Figura 12.**

Notificación de cambio de contraseña de acceso en e-FACTURA

Estimado Sr. /Sra.:

Desde e-FACTURA se le proporciona la siguiente dirección de acceso para poder realizar el cambio de su contraseña:

https://mexico.e-factura.net/request/codedAccess?code=hDGBDxNQTV5y7Xe5bgUEOM60/oLTQTLmOyONJiZ8UWp%2BNtFrhbZrKuTJK8zkPsk7rNdsriQ4qq%2BE%0AqmtDBmd4QA==

Si el enlace anterior no le redirecciona, por favor copie todo el enlace y péguelo en su navegador.

Una vez que cambie su contraseña mediante alguno de los métodos existentes en la plataforma, este enlace quedará anulado.

Gracias por su confianza.

Si detecta algún problema en el servicio, no dude en notificarlo a la dirección de resolución de incidencias que encontrará en nuestra web.

Este mensaje se dirige exclusivamente a su destinatario y puede contener información privilegiada o confidencial. Si no es vd. el destinatario indicado, queda notificado de que la utilización, divulgación y/o copia sin autorización está prohibida en virtud de la legislación vigente. Si ha recibido este mensaje por error, le rogamos que nos lo comunique inmediatamente por esta misma vía y proceda a su destrucción.

Figura 12. Notificación de cuenta de correo

Después de oprimir el enlace, aparecerá la pantalla de cambio de contraseña. **Figura 13.**

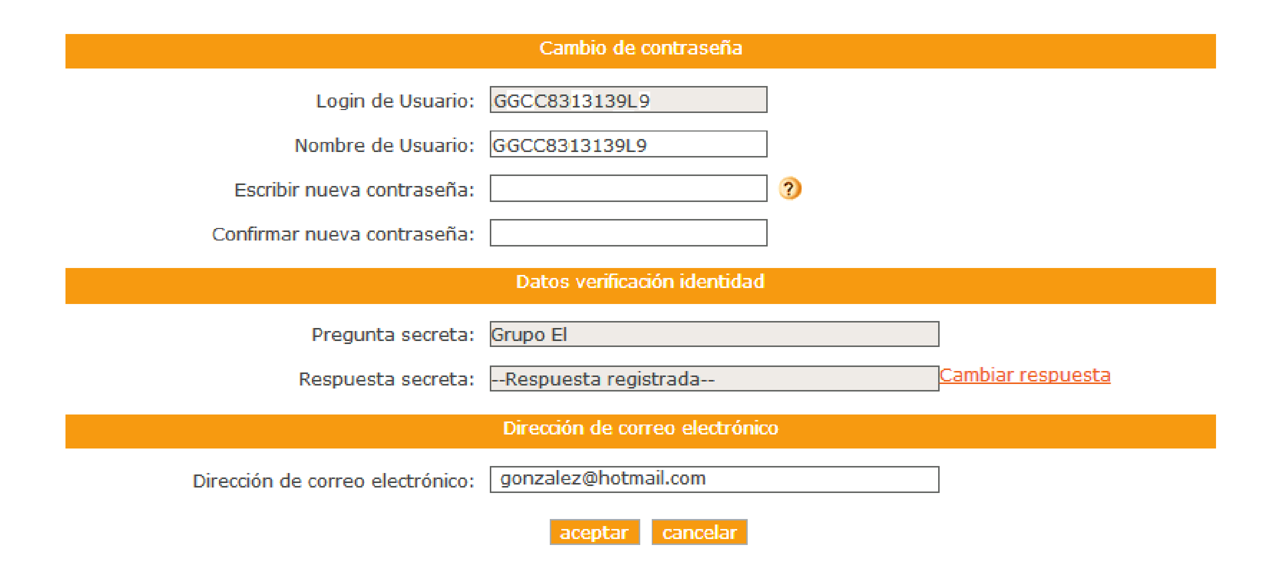


Figura 13. Pantalla Formulario de cambio de contraseña desde la notificación al correo electrónico.

Nota: Podrán tener acceso a las facturas del buzón de recepción 90 días a partir del timbrado de esta, después de este tiempo se resguardaran en el servidor de SERES de México, por lo que se recomienda descargarlas.